

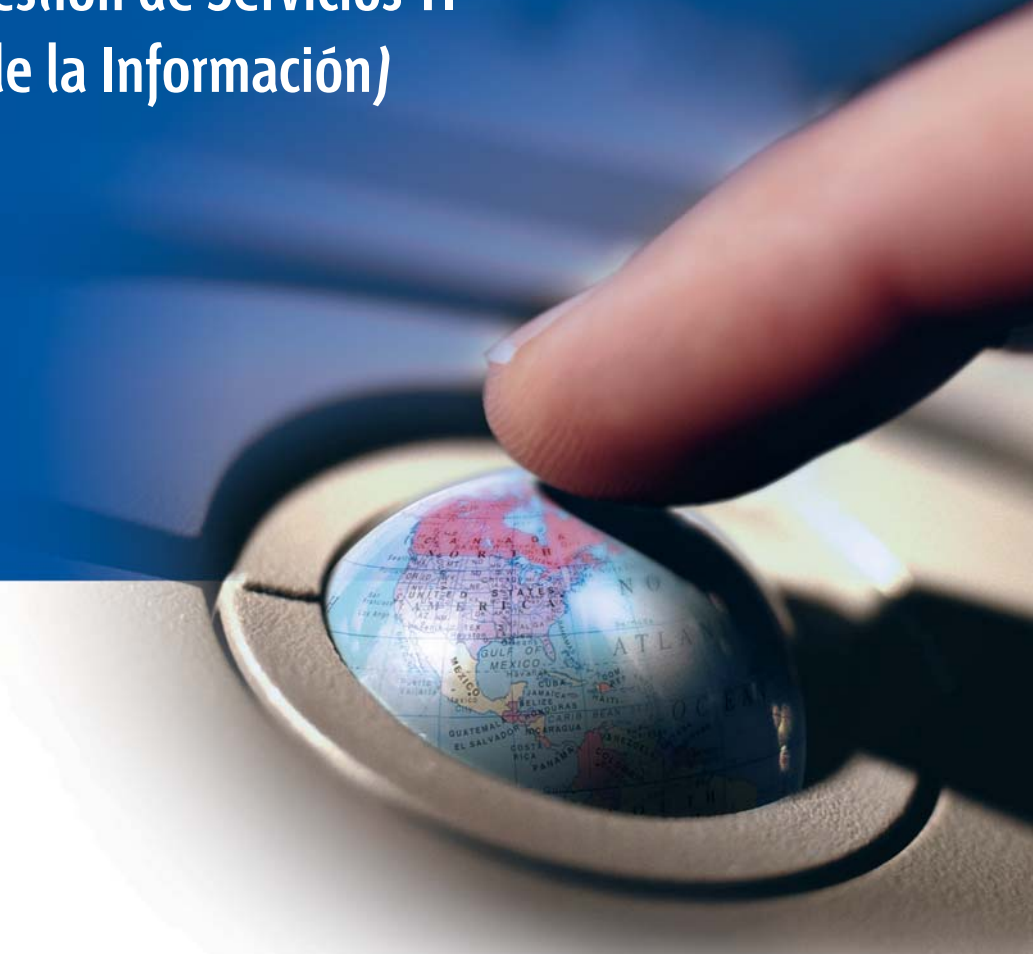
Certificación

ISO 20000-1

Sistemas de Gestión de Servicios TI
(Tecnologías de la Información)



AENOR
Soluciones para una
gestión de calidad
de Servicios TI



Modelo 20000:

Norma UNE ISO/IEC 20000-1

Esta certificación persigue el uso óptimo de las infraestructuras TI para la excelencia en la prestación de servicios a los clientes, además de garantizar que sus entornos de TI se administren de la forma adecuada y que reciban servicios tecnológicos de alta calidad.

La serie ISO/IEC 20000, normalizada y publicada por las organizaciones ISO e IEC, es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TI. La **Norma UNE ISO/IEC 20000-1** representa el motor y el estándar certificable referido a sistemas de gestión en servicio de TI.

Norma UNE ISO/IEC 20000-1:2007. Tecnología de la Información. Gestión del servicio

Parte 1: Especificaciones

Esta primera parte define los requerimientos necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del negocio, con calidad y valor añadido para los clientes, asegurando una optimización de los costes y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento. El cumplimiento de esta parte garantiza, además, que se está realizando un ciclo de mejora continua en la gestión de servicios de TI. La especificación supone un completo sistema de gestión (organizado según ISO 9001) basado en procesos de gestión de servicio, políticas, objetivos y controles, y estableciendo un ciclo de mejora continua PDCA (Plan-Do-Check-Act) que gestiona.

Norma UNE ISO/IEC 20000-2:2007. Tecnología de la Información. Gestión del servicio

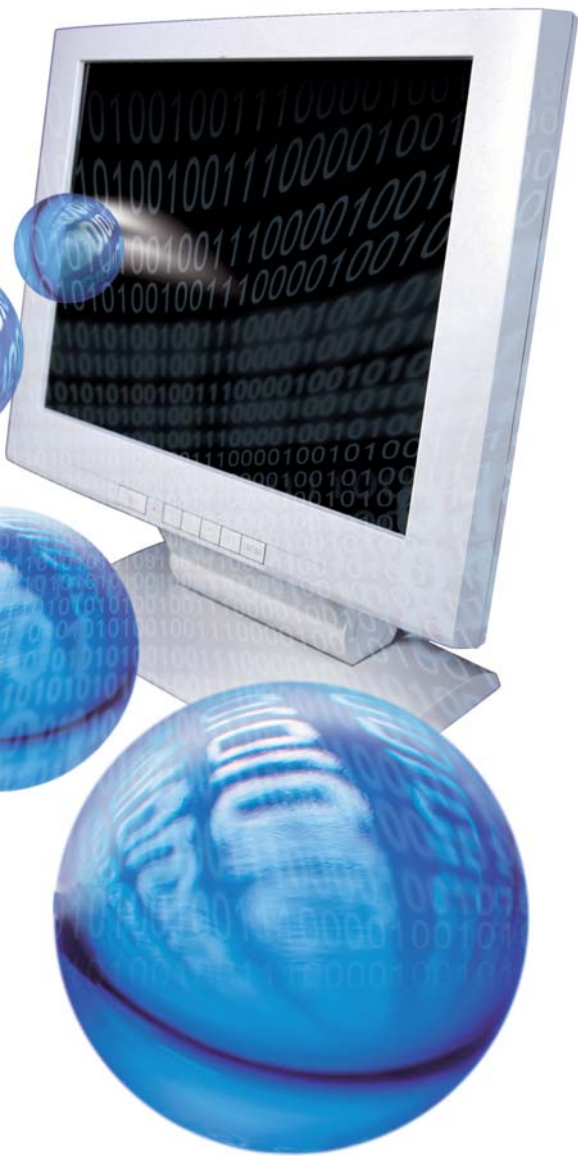
Parte 2: Código de buenas prácticas

Esta segunda parte, basada en el estándar ITIL (Biblioteca de Infraestructura de TI), representa el conjunto de mejores prácticas adoptadas y aceptadas por la industria en materia de Gestión de Servicio de TI.

ISO 20000-1

El valor de una ma





Las organizaciones actuales hacen inversiones importantes en recursos de tecnología de información para apoyar los procesos de negocio. Todos los procesos relativos a la producción, administración y uso de servicios de Tecnologías de Información (TI) deben ser óptimamente gestionados y controlados para asegurar la calidad de la información, soporte del cumplimiento de los objetivos del negocio.

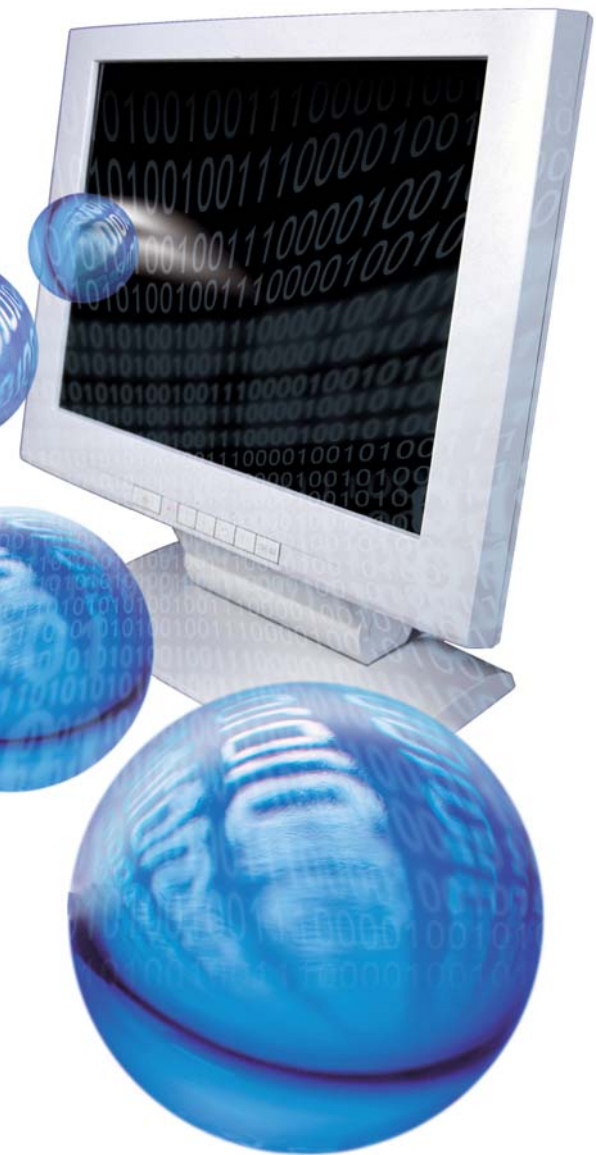
Igualmente, dichos procesos requieren la aplicación de técnicas y medidas de control en el marco de un sistema de gestión que garantice la prestación de los servicios y la reducción de vulnerabilidad a amenazas generadoras de riesgo que pongan en peligro la estabilidad del sistema operacional, organizacional y del sistema macro del negocio.

De esta manera, se justifica la necesidad de optimizar los recursos de TI en apoyo y alineación con los objetivos de negocio a través de procesos efectivos de **GESTIÓN DE SERVICIOS TI**.

La tendencia de Gestión de Servicio TI se basa en la promoción y soporte de aplicación de las mejores prácticas, marcos de trabajo referenciales y estándares de aceptación internacional, tales como la serie **ISO/IEC 20000**, **ITIL** (Biblioteca de Infraestructura de TI), **COBIT**, **UNE ISO/IEC 27001** y **27002**, entre otras.

La Gestión de Gobierno de TI (IT Governance) actualmente internacionalizado y estandarizado a nivel global por la extensión en la norma **UNE ISO/IEC 20000-1**, es hoy día un nuevo enfoque de prácticas a seguir y base de certificación en esquemas de negocio de mejora continua en el uso y aprovechamiento de Tecnologías de Información en apoyo al logro de los objetivos de negocio.

rca pensada para TI



Procesos de provisión de servicio

La provisión de servicio se define como el conjunto de procesos de gestión de servicios estrechamente relacionados, y organizados en grupos de procesos, según el siguiente esquema:

Una vez implantado el sistema conforme a la Norma UNE ISO/IEC 20000-1 se inicia el proceso de certificación, que consiste en:

- 1 Estudio por parte de AENOR de la documentación del SGSTI (Manual, procedimientos...).
- 2 Envío del plan de auditoría a la organización, indicando fechas, equipo auditor y planning previsto.
- 3 Aprobación por parte de la organización del plan de auditoría.
- 4 Realización de la auditoría de certificación.
- 5 Redacción del Informe de auditoría, donde se indican las desviaciones detectadas.
- 6 Corrección de las desviaciones detectadas y presentación de la solución de las mismas (PAC Plan de Acciones Correctivas).
- 7 Concesión del certificado por parte de AENOR.



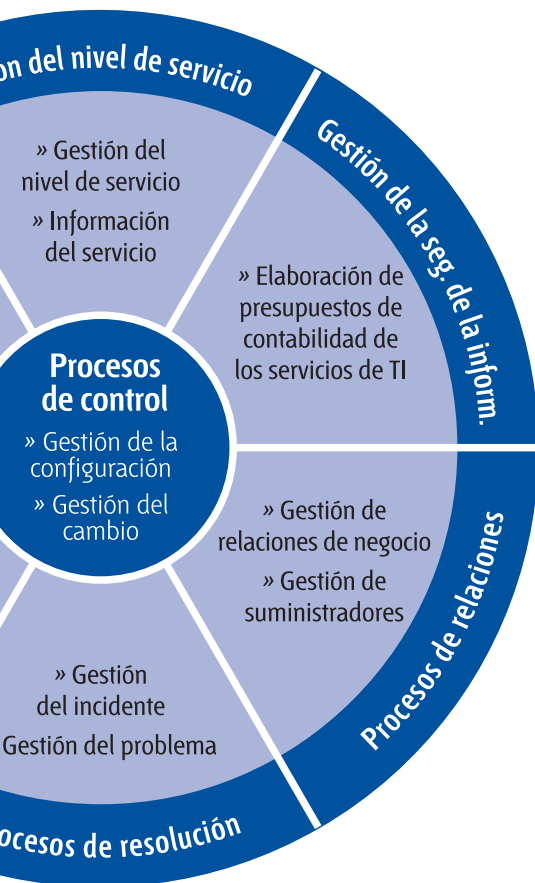
Marca pensada para TI



Beneficios

La implantación de ISO 20000-1 ofrece a las organizaciones la posibilidad de:

- **Alinear** los servicios de TI a las necesidades del negocio.
- **Proporcionar** una adecuada gestión de la calidad.
- **Maximizar** la calidad y eficiencia del servicio.
- **Reducir** los riesgos asociados a los servicios TI.
- **Reducir** costes y generar negocio.
- **Aumentar** la satisfacción del cliente.
- **Visión clara** de la capacidad del departamento de TI.
- **Minimizar** el tiempo de ciclo de cambios y mejorar resultados en base a métricas.
- **Toma de decisiones** en base a indicadores de negocio y de TI.
- **Aportar un valor añadido de confianza**, mejorando su imagen de cara a otras empresas y convirtiéndose en un factor de distinción frente a la competencia.



AENOR. La calidad en la Gestión de Servicios TI

Una vez superado el proceso de Auditoría, si el sistema implantado se adecua a los requisitos de la Norma UNE ISO/IEC 20000-1, su organización obtiene:



El Certificado AENOR del Sistema de Gestión de Servicio de Tecnologías de la Información.



La licencia de uso de la Marca Gestión de Servicios TI, de AENOR.

ISO 20000-1. Alineación con los objetivos de negocio

Solicítenos hoy mismo información detallada del proceso completo de auditoría (informes, plazos de ejecución, visitas a las instalaciones...) y una oferta adaptada a las necesidades de su organización.



902 102 201
info@aenor.es
www.aenor.es

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Sede social: Génova, 6. 28004 MADRID

Andalucía • Aragón • Canarias • Cantabria • Castilla-La Mancha • Castilla y León • Cataluña • Comunidad Valenciana
Extremadura • Galicia • Islas Baleares • La Rioja • Madrid • Navarra • País Vasco • Principado de Asturias • Murcia